

COMUNICADO

ERSE aprova recomendação aos comercializadores sobre comunicação de alterações contratuais aos clientes

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos aprovou uma nova recomendação destinada aos comercializadores de eletricidade e gás natural sobre o modo de comunicação das alterações contratuais aos seus clientes.

Pretende-se com esta medida que os clientes tenham acesso adequado a toda a informação que lhes permita decidir se desejam manter a relação comercial quando o comercializador quer alterar as condições do contrato, nomeadamente o preço. Assim, a ERSE recomenda que esta comunicação seja feita por escrito e de modo autónomo, claro e transparente, não devendo ser incluída na fatura.

Recorda-se que a alteração de condições contratuais, para clientes em baixa tensão ou com consumo anual de gás natural até 10 000 m³, durante o decurso de um período de fidelização não é possível. Nas restantes situações, a regulamentação da ERSE define a obrigatoriedade de comunicar por escrito com, pelo menos, 30 dias de antecedência, devendo ser utilizado o meio de contacto preferencial indicado pelo cliente.

As recomendações da ERSE não são vinculativas para os operadores, comercializadores e demais agentes de mercado visados. No entanto, o não acolhimento das mesmas implica o dever de enviar à ERSE e divulgar publicamente as informações e os elementos que em seu entender justificam a inobservância das recomendações emitidas ou a demonstração das diligências realizadas com vista à atuação recomendada ou ainda, sendo esse o caso, de outras ações que considerem mais adequadas à prossecução do objetivo da recomendação formulada.

[Aceda à recomendação n.º 1 / 2023](#)

Lisboa, 11 de outubro de 2023